

Sagstyper i forhåndsdialogen

Afdelingschef Mette Preisler

KL Teknik og Miljø april 2018



RUDERSDAL
KOMMUNE

Hvorfor arbejde med sagstyper?

- Ca. 55.000 ressourcestærke borgere
- Stærk politisk dagsorden – bevare og passe på
- Restriktiv byggesagsbehandling
- Mange sager
 - I 2017 oprettet 2022 nye sager, heraf 662 byggesager fra BOM
 - Desuden 812 forespørgselssager, 97 klagesager, 71 aktindsigter



- Restriktive principper fører til mange klager; ca. 90 lovliggørelsessager (konstaterede forhold) og sandsynligvis 40-50 potentielle i pipeline
- Screening, straksafklaring og flow
- Gennemsnitlig 38 dages sagsbehandlingstid (BOM), 33 % afgøres indenfor 30 kalenderdage efter første indsendelse i BOM

Forhåndsdialog

- Forhåndsdialogen er god service til borgere og virksomheder, men understøtter også målet om flere klar-parat sager
- Service er ikke kun et ensidigt blik på sagsbehandlingstider, men derfor må de jo gerne blive bedre 😊
- 118 forhåndsdialogsager i 2017 og allerede 47 i de første tre måneder i år – så den er populær!

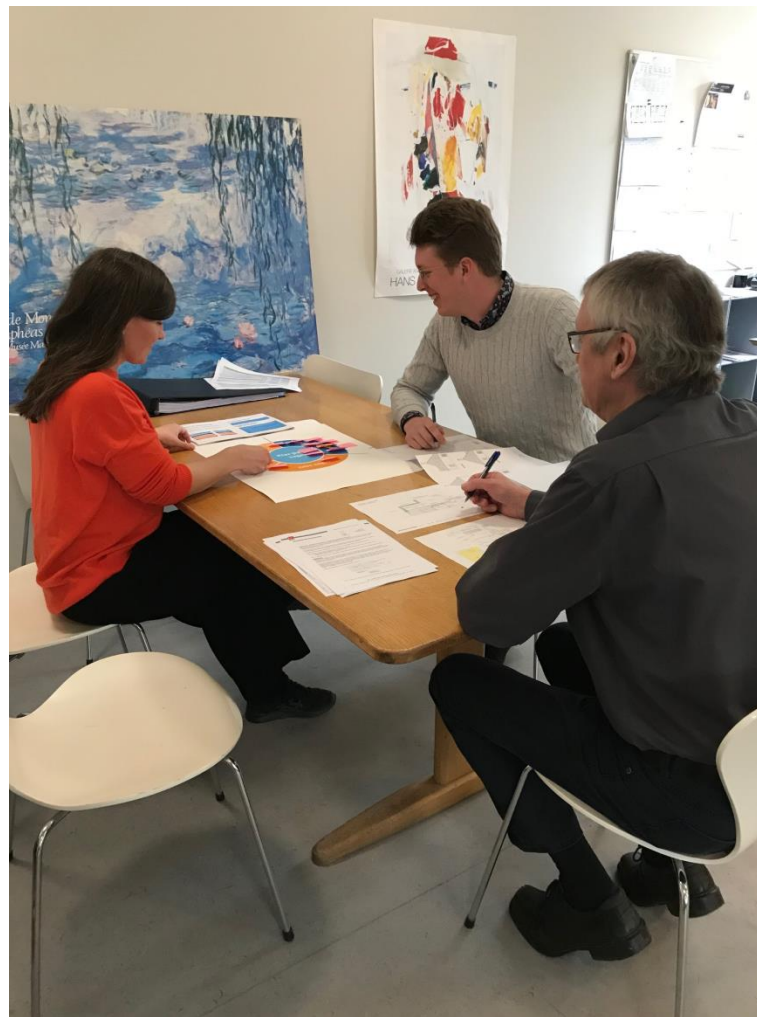
Hvad har vi gjort

- Vi ringer til brugeren inden forhånds-dialogmødet =screening af type
- Vi tilpasser forberedelsen og kommunikationen
- Somme tider "føl"



Byggesagsbehandlertesten – virker det?

- Det korte svar er JA!
- Intuitivt forståeligt og velkendt
- Giver tryghed
- Mindset
- Køreplan for mødet



Vurdering

Andersen&Partners
Management Consulting

Vurderingsskema: Rudersdal



Sagstype:	1 Ingen forbedring	2 Begrænset forbedring	3 Nogen forbedring	4 Klar forbedring	5 Stor forbedring	6 Meget stor forbedring
Klar-parat sager						
Brugeroplevelse		X				
Sagsbehandlingstid		X				
Arbejdsglæde/tilfredshed		X				



Sagstype:	1 Ingen forbedring	2 Begrænset forbedring	3 Nogen forbedring	4 Klar forbedring	5 Stor forbedring	6 Meget stor forbedring
Vejledningssager						
Brugeroplevelse				X		
Sagsbehandlingstid				X		
Arbejdsglæde/tilfredshed				X		



Sagstype:	1 Ingen forbedring	2 Begrænset forbedring	3 Nogen forbedring	4 Klar forbedring	5 Stor forbedring	6 Meget stor forbedring
Principssager						
Brugeroplevelse				X		
Sagsbehandlingstid				X		
Arbejdsglæde/tilfredshed					X	



Sagstype:	1 Ingen forbedring	2 Begrænset forbedring	3 Nogen forbedring	4 Klar forbedring	5 Stor forbedring	6 Meget stor forbedring
Obs-sager						
Brugeroplevelse		X				
Sagsbehandlingstid					X	
Arbejdsglæde/tilfredshed					X	

Samlet plan for sekundær bet...

Sagstyper i forbindelse med en forhånd...

Sagsnr. 2018-806 & A/B

Adresse Ellesvinget 1-283

	Materiale	Telefon	Møde	Vurdering 1-5 (5 er højest)	Vurdering af
Klar-paratsag					Brugeroplevelse
					Sagsbehandlingstid
					Arbejdsglæde/tilfredshed
Vejledningssag	X	✓	✓	4 2 4	Brugeroplevelse
					Sagsbehandlingstid
					Arbejdsglæde/tilfredshed
Principssag					Brugeroplevelse
					Sagsbehandlingstid
					Arbejdsglæde/tilfredshed
Obs-sag					Brugeroplevelse
					Sagsbehandlingstid
					Arbejdsglæde/tilfredshed

Sagstyper i forbindelse med e. forhåndsdialo...

Sagsnr. 2018-1702

Adresse Fredensvej 14

	Materiale	Telefon	Møde	Vurdering 1-5 (5 er højest)	Vurdering af
Klar-paratsag					Brugeroplevelse
					Sagsbehandlingstid
					Arbejdsglæde/tilfredshed
Vejledningssag		X		5 5 4	Brugeroplevelse
					Sagsbehandlingstid
					Arbejdsglæde/tilfredshed
Principssag					Brugeroplevelse
					Sagsbehandlingstid
					Arbejdsglæde/tilfredshed
Obs-sag					Brugeroplevelse
					Sagsbehandlingstid
					Arbejdsglæde/tilfredshed

Sagstyper i forbindelse med en forhåndsdialo...

Sagsnr. 2018-1088

Adresse Søvej 27

	Materiale	Telefon	Møde	Vurdering 1-5 (5 er højest)	Vurdering af
Klar-paratsag					Brugeroplevelse
					Sagsbehandlingstid
					Arbejdsglæde/tilfredshed
Vejledningssag	X	X	X	4 2 3	Brugeroplevelse
					Sagsbehandlingstid
					Arbejdsglæde/tilfredshed
Principssag					Brugeroplevelse
					Sagsbehandlingstid
					Arbejdsglæde/tilfredshed
Obs-sag					Brugeroplevelse
					Sagsbehandlingstid
					Arbejdsglæde/tilfredshed

Sagstyper i forbindelse med e. forhåndsdialo...

Sagsnr. 2018-1702

Adresse Tornhøjvej 4

	Materiale	Telefon	Møde	Vurdering 1-5 (5 er højest)	Vurdering af
Klar-paratsag					Brugeroplevelse
					Sagsbehandlingstid
					Arbejdsglæde/tilfredshed
Vejledningssag		X		5 5 4	Brugeroplevelse
					Sagsbehandlingstid
					Arbejdsglæde/tilfredshed
Principssag					Brugeroplevelse
					Sagsbehandlingstid
					Arbejdsglæde/tilfredshed
Obs-sag					Brugeroplevelse
					Sagsbehandlingstid
					Arbejdsglæde/tilfredshed